



司法公正与网络舆情

广东法院网络舆情白皮书

JUDICIAL JUSTICE AND THE NETWORK PUBLIC OPINION
White Paper on the Network Public Opinion of Guangdong Court

广东省高级人民法院



法律出版社
LAW PRESS · CHINA



司法公正与网络舆情

广东法院网络舆情白皮书

JUDICIAL JUSTICE AND THE NETWORK PUBLIC OPINION

White Paper on the Network Public Opinion of Guangdong Court

广东省高级人民法院



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

司法公正与网络舆情:广东法院网络舆情白皮书 /
广东省高级人民法院编. —北京:法律出版社,
2012. 11

ISBN 978 - 7 - 5118 - 4205 - 3

I. ①司… II. ①广… III. ①法院—工作—互联网络
—舆论—白皮书—广东省 IV. ①D926. 22 ②G219. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 258620 号

司法公正与网络舆情
——广东法院网络舆情白皮书
广东省高级人民法院 编

编辑统筹 法律应用出版社
策划编辑 聂颖
责任编辑 聂颖
装帧设计 乔智炜

© 法律出版社·中国

出版 法律出版社
总发行 中国法律图书有限公司
经销 新华书店
印刷 固安华明印刷厂
责任印制 陶松

开本 720 毫米×960 毫米 1/16
印张 13.75
字数 159 千
版本 2013 年 1 月第 1 版
印次 2013 年 1 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

网址/www.lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

重庆公司/023-65382816/2908

北京分公司/010-62534456

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 4205 - 3

定价:35.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

编写组成员

主 编：陈华杰

执行主编：云利珍

编写组成员：

周展明 林武欢 邱小华 骆 平

王创辉 李志金 林劲标 裘晶文

杜晓辉 章苏秋 曾洁赟 屈 伸

序

值此中国共产党第十八次党代会召开前夕，我省法院首开先河，将近年来遭遇的网络舆情事件进行了系统梳理、深刻反思，付梓出版了《司法公正与网络舆情——广东法院网络舆情白皮书》。

一本白皮书，表明了广东法院面对网络舆情的态度。众所周知，广东是全国改革开放的前沿，地理上毗邻港澳地区、紧接海外，环境更加开放，舆论更加自由，公民参政议政的需求更加强烈。在如此氛围中，我们直面网上舆情，不回避、不推诿、不掩饰，坦诚与网民交流，并认真总结历史的经验和教训。我们期望以此方式，主动公开法院的各项工作，自觉接受社会舆论监督，推进队伍改进司法作风，促进审判工作公正高效廉洁；推动创新服务方式，充分利用网络快捷方便、传播广、互动性强等特点，满足人民群众对司法工作的新期盼、新要求；坚守依法公正办案，通过人民群众听得懂、看得明、想得清的语言释疑解惑、理顺情绪、化解矛盾，营造一个有利于法院依



法审判的舆论环境;有效传播社会主义法治理念,倡导守法行为,惩治违法行为,为建设一个既充满活力又和谐稳定的社会提供司法保障。

一本白皮书,凝聚了全省三级法院相关工作人员的辛劳。1972年法院恢复重建初期,全省法院收案数仅2万来件,法院工作人员不到1500人;40年间,全省法院案件数突破百万,增长达47倍,而工作人员数量仅增加了13倍。在如此重负之下,从事法院网络舆情工作的干部也是身兼数职。但繁杂忙碌的工作没有让他们止步前行,他们深刻反思、研讨趋势、酌定方略,写出了建基于实践与思考之上的个案分析、调研报告、理论文章,提出了立足于舆情应对过程、方法、效果等分析之上的意见建议,对今后全省法院有效回应网民关注、满足民意大有裨益。这种精神难能可贵!

一本白皮书,体现了我省法院密切联系人民群众的心愿。总结过去,是为了站在历史的肩头,校准方位、校正行为。当今时代,网络已成为人民群众表达所思、所盼的主渠道,成为影响社会的主流舆论。我们要追随时代主流,顺遂社会意志,满足人民愿望,在与人民群众的沟通中提升司法能力,在与人民群众的密切联系中扎实工作,在公开公正的审判活动中树立法律的权威和地位。

网络时代,要求司法公开;网络时代,法院不能自闭;网络时代,权威在沟通中成长。广东法院将继续前行!

广东高级人民法院院长 郑鄂

二〇一二年九月七日于广州

代前言： 法院如何应对网络舆情

在进入“Web 2.0 时代”的新千年，网络舆情事件频繁出现，规模及影响亦不断扩大。这是新形势下人民群众参政、议政的新的表现方式，对治国理政方式提出了新的挑战 and 考验。就法院工作而言，如何正确应对网络舆情，如何为实现公平正义营造良好的舆论环境，从而更好地体现人民法院的人民性，业已成为法院必须面对的重大课题。我们认为，应对网络舆情，人民法院不仅要顺利解决个案舆情，更要通过题外功夫全盘谋划，系统深入地分析问题，从加强队伍建设、树立公正形象、疏浚反馈渠道入手，真诚应对民意，化危为机，不断减少负面网络舆情事件的发生。

一、法院网络舆情的概念、引发原因、诱发形式

法院网络舆情，是指通过互联网传播的社会公众对人民法院工作所持的信念、态度、意见和情绪等。它能够体现人民群众对人民法院工作



的看法、意见和建议,集中反映社情民意,并最终作用于司法实践。它甚至还能引发对网民深层次心理影响或心理危机。

在具体实践中,法院网络舆情的引发常常有以下几种原因:

1. 司法理念不正确引发的网络舆情。一些法院和法官的为民意识、法治意识、责任意识薄弱,依法独立公正审判、维护法治权威的自觉性不够。如中央电视台《焦点访谈》栏目曾报道了山东省莒南县法院院长自称“上管天,下管地,中间管空气”等事件即属于此类,当事法官膨胀的极权意识在社会上引起了强烈反响。

2. 司法能力欠缺引发的网络舆情。一些法官在事实认定、量刑等方面的司法能力上出现问题。如浙江省湖州市南浔区法院一纸判决引发的“临时性强奸”事件,湖北佘祥林被错误认定“杀妻”事件,许霆案量刑不当事件,等等。另外,执行难、裁判标准不统一、化解矛盾纠纷的能力不强等引发的网络舆情亦属此类。

3. 司法作风不良引发的网络舆情。司法作风不良包括工作方法简单、案件久拖不决、法官语言不文明、行为不规范(如阴阳裁判文书事件)、文书不严谨等现象。云南澄江法官铐律师以及昆明市西山区法院法官殴打保安等事件引发的网络舆情即属于此类。

4. 司法腐败引发的网络舆情。法官司法不公、不廉,枉法裁判,徇私舞弊等腐败行为引发的网络舆情往往会严重损害人民法官的形象和司法公信力。这方面的例子有深圳法院受贿窝案、武汉法院受贿窝案等。

5. 其他方面引发的网络舆情。其他引发网络舆情的原因包括:与法官个人操守有关的问题,如浙江金华法官艳照门事件等;因以权谋私引发舆情,如山西吕梁法院庭长开赌场事件;等等。

在诱发形式上,除因当事人自行在网上发帖引发网民关注外,还有著名网站转发、传统媒体报道等亦可引发网络舆情。

二、定性准确,快速处理,及时反馈,认真解决负面涉法网络舆情事件

1. 定性准确,把握方向。目前网络有越来越多的利益集团渗入,网络舆情的组织形式日益专业化,网上恶意炒作和造谣诋毁的事件不断出现。利益集团利用网络作为工具,聘请公关公司和“网络枪手”,对舆情事件进行专业策划,对舆情信息进行专业炒作,在网络上传播其观点或故意制造热点。2011年年底,中央电视台披露,“网络黑社会”通过“水军”到处发帖,制造网上民意,“一个晚上让信息满天飞”,“五万元可左右法院判决”。对于这类现象,我们要给予足够的重视。2012年3月,一篇题为《震撼!洛阳女子不配合强奸致使强奸者阴茎折断死亡获刑3年!》的新闻在网上疯传,但最后却被证实是一则假消息。此类事件提醒我们,要快速、准确调查事件情况,客观、认真分析问题本质,不为“网络民意”表象所左右。此外,我们也要在事件处理过程中平衡各方关系,保持客观公正立场,否则会引发新的舆情。福建省南平市处理一家医院“医闹”过程中,在没有鉴定死因、确定责任的情况下,医院被要求立即支付死者家属21万元,并退还全部医疗费用6000元。很快院方付钱,死者家属撤离。但80余名年轻医生“不听劝说,自发组织”,穿着白大褂到市政府门前静坐请愿,他们打出两条横幅“严惩凶手,打击医闹”、“还我尊严,维护医院正常的医疗秩序”。随后该医院亦被报称不再接诊病人所在村庄患者。这一事件提醒我们,要迅速处置舆情事件,但一定要把握好方向。不能盲目满足网络民意的无理诉求,否则可能会一波未平,一波又起。

2. 快速反应,及时反馈。对网民的质疑宜疏不宜堵。事实证明,依靠权力部门对网络上的质疑和反对采取堵的方法只会使事件



进一步升级,使政府的公信力受到更大的质疑。谣言止于真相,只有用真相来平息网络的质疑与情绪才能收到实质效果。因此,在舆情应对工作中,要争取在第一时间发出自己的声音,挤压猜测空间,讲清疑点,解决问题。一是主动讲。要主动提供信息,主动“喂料”,及时诚恳地说明问题,安抚公众,缓和对抗,并联络媒体,及时控制负面影响。二是及时讲。要争取第一时间发布权威信息,“先入为主”,避免谣言流布。三是反复讲。要跟进报道、持续发布。事件处理到哪里,信息发布就跟进到哪里。四川“成都6·5公交车燃烧事件”中,地方政府在当天就发布了13条消息,在3天内举办了5场新闻发布会,很好地解决了这一网络舆情事件。与之相反,湖北“石首事件”中,在长达约80个小时内,一方面是政府的新闻发布语焉不详;另一方面是网友借助非正式媒体发布信息、探寻真相。据不完全统计,在这段时间里,体现政府立场的新闻稿只有3篇;而仅一家网站的贴吧中就出现了近500个相关主帖,包括网友用手机拍摄的视频。

3. 准确介绍,慎重定性。在舆情事件处理过程中,要善抓时机,但更关键的是要确保发布权威信息。不要轻易给事件定性,要调查清楚再讲;要速报事实,慎报原因,既不失语,又不妄语。事件处理部门在处置过程中一定要注意不能失信,否则再赢回声誉就很难。“杭州飙车案”中,当地警方草率发布结论称肇事车速不到70公里每小时,网民立刻质疑并引发了对警察的信任危机。“邓玉娇案”中,公布的涉事人员的行为从“推倒”到“推坐”、“推搡”、“推拉”;从“强奸”到“异性陪浴”、“陪浴纠纷”。轻率发布信息导致了网民对政府的不信任,有网民发帖戏称,“再这样下去,邓贵大就变成‘因公牺牲’了”。

4. 启动问责机制,正视网民需求。在发生网络舆情事件时,网

民纷纷拷问事件真相,并希冀推动正义的伸张。因此,对发生过错事件,甚至发生违法犯罪行为,进而引发网络舆情的人员启动问责机制,积极回应网民心理需求,无疑是平息网络舆情最根本的办法。2009年7月11日,在得知7月10日玉溪市澄江法院发生“法官铐律师事件”后,云南省高级人民法院立即责成玉溪市中级人民法院当天赶赴澄江县法院调查核实。7月14日上午,澄江县法院在确认报道属实的情况下提请澄江县人大常委会将涉事人员清除出法官队伍,较好地平息了这一网络舆情事件。

三、理顺负面舆情事件解决思路,化危为机,推动法院工作

法院网络舆情事件除了在网上引发汹涌的网络民意表达外,还在现实中影响法院公信力,进而导致法院工作量加大、法院和法官形象受损,甚至威胁法院工作人员的生命安全。当事人炸法院以及法官因工作压力大、社会地位低而自杀等事件的发生即是明证。因此,我们只有真正面对问题、全面解决问题才能真正实现可持续发展,进而最大限度地减少法院负面网络舆情事件的发生。

(一) 建立网络舆情快速反应机制

舆论引导的最佳时期是舆论的初起时期。“明者远见于未萌,智者避危于无形”。因此,及时发现涉法涉诉舆情苗头就起着非常关键的作用。在此,人民法院可尝试通过以下几方面建立全方位的快速反应机制。

1. 建立网络舆情监测系统,掌握现代化的舆情监控手段。现代网络技术高度发达,法院可以借助外力建设24小时动态采集涉涉诉法信息的平台,及时发现群众重大利益诉求。广东省高级人民法院于2009年5月建成开通的“广东法院宣传工作管理与舆情动态网”,集宣传管理与舆情监控于一身,通过24小时搜集400多个国内主

要网站、论坛上有关法院审判执行工作及队伍建设的新闻报道和网民反馈,为全省法院实时掌握舆情、回应民意提供了巨大帮助。

2. 通过在法院互联网站上开辟留言板功能,形成民间反馈和法院回复的快速通道。留言功能具有“白+黑”全天候沟通以及信息涵盖量大等优点,因此目前已发展成为政府与网民沟通的一个重要工具。人民网地方领导留言板功能如今已得到了各方的重视。人民法院亦可充分利用此工具即时沟通民意。当问题发生的时候,网民知道可以到法院的网站上看反馈,并可以通过留言板留言。

3. 建立网络发言人制度,利用新媒体与网民进行即时沟通。我们这个时代是个充满变革的时代,沟通形式发生了根本性的变化。但迄今我们使用较多的仍然是 Web 1.0,即掌握门户网站的新闻发布和宣传平台。但在 Web 2.0 时代,如新闻跟帖、BBS、博客、QQ 群、微博等新媒体上,政府和司法机关经常受到质疑、批评、嘲讽。我们的沟通思维如何从 Web 1.0 走向 Web 2.0? 如何从你说我听,走向你问我答,成功为公众解惑、消除不满? 2010 年 2 月 21 日午夜,山西多个市县发生社会恐慌。电话、手机短信、农村喇叭疯传即将发生强烈地震,数百万人上街避难。而据网友说,凌晨 3 时到 6 时,地震监测中心电话一直处于无人接听状态。省地震局网站、太原地震局网站忽然无法打开。仓促间维护秩序的警力也不足。但互联网没有睡着。截至中午 1 时,百度贴吧有关山西地震的帖文 11,445 个,点击量超过 105 万,回复近 2 万。有专家和网民要求政府为凌晨几小时的缺位有所担当。这次事件提示我们不能忽视新媒体的存在。如果大家都进入的新领域,我们不进入,就会出现法院集体“失语”的问题。如果在这些新媒体中没有权威信息,那么小道信息将占据主流,民众也就只能相信传言,我们将为此付出巨大的代价。因此,法院应注意以舆论促法治,以沟通促理解。网络发

言人以及新媒体的使用可以帮助我们在危机发生时通过承载量更大的微博、手机QQ群等工具最快速地传递信息。

4. 建立24小时值班制度,接受人民群众的反馈。作为补充,传统的一些沟通方式亦需要得到加强。在这方面,法院可以通过设立总值班室、建立24小时值班制度的方式形成系统内外的原始但快捷的反馈机制,并将相关信息公之于众。内部可要求重大事件越级报告,对外可接听外界电话,实时监测网络舆情,协调处理紧急重大事件。

5. 鼓励现场直接处理,快速消弭冲突。在很多舆情事件发生时,很多基层部门在层层请示汇报的过程中浪费了解决问题的最佳时机。因此,在网络舆情事件化为群体性冲突时,我们要鼓励一线涉事单位直接有效化解冲突。在涉事单位已遭遇信任危机时,上级领导应尽可能第一时间亲临现场;就事论事、反思已过,对事件少作政治化解读;慎用警力并迅速启动问责程序;与此同时,迅速、准确发布信息,速报事实,慎报原因,再报后续,尤其要在黄金4小时内公布准确、真实的信息,不给谣言传播的机会,从而快速有效地化解冲突。

(二)加强队伍建设,做好法院工作,消除负面舆情事件产生的土壤

近年来,涉及法院的舆情事件数量整体呈迅速上升态势。在应对网络舆情方面,一些法院还以“拖、压、捂、盖”等手段为“尚方宝剑”,但此类扬汤止沸的方法在现实中只会导致信任缺失、民怨积累、危机四伏,甚至激化矛盾、直接引发负面舆情事件。进入Web 2.0时代,我们逐渐从“大喇叭”时代、“传媒聚光灯”时代过渡到“大众麦克风”时代,人人都是信息源,处处均有信息流。据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第28次中国互联网络发展状况统计



报告》统计,截至2011年6月底,我国网民总数达到4.85亿,互联网普及率为36.2%。其中,手机网民达3.18亿,占网民总数的65.55%。因此,面对海量的网民和网络信息,“拖、压、捂、盖”几乎变成了一个不可能完成的任务。而且这些行为以及更为过激的行为还可能成为新的舆情兴奋点,甚至将矛盾升级,不可收拾。有评论认为,“石首事件”的深层背景是干群之间、警民之间、贫富之间的矛盾,是长期以来积淀的社会深层次矛盾的总暴露。这也许才是我们应该高度重视和反思的。只有认真解决这些问题,才能真正解决和杜绝负面舆情事件。从这里我们看出,解决和应对网络舆情的根本是把工作做好。就法院来讲,就是要把人民法院的人民性真正体现出来,加强司法理念教育,提高司法能力,改善司法作风,加强廉政建设,注重人文素质的提高,认真解决人民关注的司法腐败、执行难、裁判不公等问题,从而消除滋生负面网络舆情的土壤。2012年2月山西“地震震”事件发生之前,地震局曾于1月21日为地震辟谣,结果1月24日运城就发生地震,相关部门又未就此作出解释。因此,当真正要辟谣的时候,一部分民众就不再相信政府了。

(三)做好沟通工作,树立公正、亲民、真诚形象,加强舆论引导

在处于社会转型期的当今中国,社会诚信体系还没有完全建立,个别法院和少部分法官在人民心目中还不是很公正,或者说容易被误解。在舆情事件发生时,就很难获得网民的信任和支持。因此,我们要加强日常宣传沟通工作,树立公正、亲民、真诚的形象,获得人民群众信任,消弭负面的网络舆情。

在形式上,我们除运用法院互联网发出自己的声音外,还要善于利用新闻发布会、网络论坛、新闻跟帖、博客、播客、微博、手机短信、即时通讯工具等最大范围地占据网上阵地。2009年5月,广东省高级法院郑鄂院长做客南方网,与网民进行在线交流,回答了网

民 18 个问题,对当时媒体热议的“脏字状”案、梁丽“捡”金案不回避、不袒护,理性、真诚、客观地与网民交流了意见和看法,取得了良好的社会反响。在面对网民关于“脏字状”的提问时,郑鄂院长坦诚讲道:“任何司法诉求都应当依法和理性地来表达,同时,司法权威的树立既需要全社会的共同监督,也需要全社会共同维护,如果社会认为司法没有什么权威不权威,想损害就损害,那么受损害的不仅是司法权威,而是法治的社会基础,最终受害者肯定是社会大众。”对郑院长的表态,媒体给予了很正面的报道,网民也给予了较高的评价。

在内容上,我们要拿出壮士断腕、除恶务尽的勇气来建立民众对人民法院队伍建设的决心和信心;要利用案件报道、答疑解惑等民众感兴趣的形式树立司法公正的形象;要利用法治宣传、送法下乡等方式树立法官亲民、爱民的形象。近一年来,广东省高级法院利用见证执行、反家暴、人大代表与政协委员联络工作等形式较好地体现了这些内容。

做好沟通工作重要的是做好与媒体的沟通工作。目前,我们还有不少法院怕与媒体打交道,怕媒体钻空子,传播负面新闻。但反过来说,如果媒体要求采访案件,法院刻意回避,而媒体又将当事人的单方观点传递出去,结果将更负面地影响法院形象。因此,我们要求,全省各级法院特别是案件数量多的珠三角地区法院要尽快在审判法庭中设置专门的记者席,以便更好地接受媒体监督。目前,广州市萝岗区等法院已经在各个审判法庭中设立了记者旁听席,为记者旁听案件提供便利。

随着互联网技术的发展,网络对人类社会的影响越来越大。司法作为直接关系到人民群众利益诉求的领域,越来越受到网络舆论的关注。人们通过网络反映自己对司法的意愿、评判司法个案乃至



整个司法制度、监督法院及法官的司法行为,符合司法人民性的本质属性,符合宪法法律赋予人民的权利。因此,法院应当高度重视网络舆情对公正司法的影响,不断提高队伍应对网络舆情的能力,善用新媒体,积极主动、公正公开、疏通引导,切实加强网络民意沟通,最大限度地化危为机,为法院公正司法提供舆论环境支持。

广东省高级人民法院党组副书记、常务副院长 陈华杰

目 录

CONTENTS

代前言：法院如何应对网络舆情	1
第一章 广东法院司法审判的宏观舆论环境	1
一、广东审判工作的网络环境	3
二、人民群众关注审判是时代必然	5
三、传统与现代博弈：新兴媒体挑战司法公信	8
四、网络舆情事件生成及运行轨迹分析	12
五、有效对接民意，建立科学、畅通、简便、有效的民意沟通 机制	17
六、把握民意脉动，妥善处置司法与民意的关系	22
七、准确辨别民意，提高司法为民的综合水平	27
第二章 广东法院积极构建网络舆情响应机制	30
第一节 突发事件遭遇围观，积极引导是关键	
——越秀区法院当事人跳楼事件	31
一、事件回放	31
二、舆情产生	32